

ABSTRAK

Muhammad Fajar Anugera, Pengaruh *Website Quality* dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada LTI Express Surabaya).
Dibawah bimbingan Dr. Ir. Nurita Andriani, M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *website quality* dan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan LTI Express Surabaya. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan LTI Express di wilayah Surabaya. Variabel independen yang digunakan adalah *website quality* dan kualitas jasa serta variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan pelanggan.

Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data penelitian diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang menggunakan skala *Likert* dengan menggunakan sampel sebesar 82 orang responden. Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel dengan metode teknik *purposive sampling* dan alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 25 menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *website quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk uji simultan, hasil menunjukkan bahwa *website quality* dan kualitas jasa secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,535 yang berarti kepuasan pelanggan LTI Express dapat dijelaskan oleh faktor variabel *website quality* dan kualitas jasa sebesar 53,5%. Sedangkan sisanya 46,5% kepuasan pelanggan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model analisis dalam penelitian ini.

Kata kunci : *Website quality*, Kualitas jasa, LTI Express, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Muhammad Fajar Anugera, The Effect of Website Quality and Service Quality on Customer Satisfaction (Study on LTI Express Surabaya). Under the guidance of Dr. Ir. Nurita Andriani, M.M.

This study aims to determine the effect of website quality and service quality on customer satisfaction at LTI Express Surabaya. This research was conducted on LTI Express customers in the Surabaya area. The independent variable used is website quality and service quality and the dependent variable used is customer satisfaction.

The research method uses quantitative methods. The data used are primary and secondary data. The research data was obtained by distributing questionnaires using a Likert scale using a sample of 82 respondents. This research uses sampling with purposive sampling technique method and the analytical tool used is multiple linear regression with the help of SPSS 25 program using multiple linear regression analysis techniques.

The results of this study indicate that website quality has a significant effect on customer satisfaction and service quality has a significant effect on customer satisfaction. For the simultaneous test, the results show that website quality and service quality together have a significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination is 0.535, which means that LTI Express customer satisfaction can be explained by the website quality and service quality variables of 53.5%. While the remaining 46.5% customer satisfaction is explained by other variables that are not included in the analysis model in this study.

Keywords: Website quality, Service quality, LTI Express, Customer satisfaction

